	<b>PROCESO GESTIÓN CASSIMA</b>		<b>GCS-PO-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 2	Fecha: 14/04/2016	PAG. 1 DE 5

## 1. OBJETIVO

Identificar, controlar, y hacer tratamiento de las novedades que se presenten frente a un producto o servicio No Conforme recibido o brindado por System Integral Group SAS.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades contempladas en el Sistema de Gestión CASSIMA de System Integral Group S.A.S. Inicia con la identificación del producto o servicio no conforme y finaliza con el establecimiento de las correcciones y acciones correctivas y preventivas asociadas a la situación detectada.

## 3. RESPONSABLES

### ➤ GERENTE GENERAL


- ❖ Definir los productos y servicios que hacen parte de la razón de ser del negocio, acorde con la planeación estratégica de System Integral Group S.A.S.
- ❖ Definir las características de calidad esperadas de los productos y servicios de System Integral Group S.A.S
- ❖ Realizar seguimiento en el desarrollo del producto o servicio para lograr la satisfacción del cliente.

### ➤ COORDINADOR CASSIMA

- ❖ Velar por la implementación de las directrices definidas en el presente procedimiento.
- ❖ Hacer seguimiento a las causas de los productos o servicios no conformes generados y velar por la implementación de las acciones de mejora asociadas.
- ❖ Hacer seguimiento a la implementación de acciones de mejora y correctivas para prevenir y disminuir la generación del producto o servicio no conforme.

### ➤ DE TODOS LOS TRABAJADORES DE SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS.

- ❖ Detectar y reportar las novedades que pueden ser declaradas como producto o servicio no conforme de los procesos pertenecientes a la prestación del servicio del Sistema de Gestión CASSIMA.
- ❖ Hacer uso del presente procedimiento para tratar el producto o servicio no conforme detectado.

	<b>PROCESO GESTIÓN CASSIMA</b>		<b>GCS-PO-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 2	Fecha: 14/04/2016	PAG. 2 DE 5

#### 4. DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.9) y evitar que vuelva a ocurrir.<sup>1</sup>

**Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.9) potencial u otra situación potencial no deseable.<sup>2</sup>

**Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.<sup>3</sup>

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.<sup>4</sup>

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.<sup>5</sup>

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.<sup>6</sup>

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.<sup>7</sup>

**Producto:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.<sup>8</sup>

**Reproceso:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.<sup>9</sup>

**Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.<sup>10</sup>

**Servicio:** salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.<sup>11</sup>

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes<sup>12</sup>

<sup>1</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.12.2

<sup>2</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.12.1.

<sup>3</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.2.4.

<sup>4</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.12.5

<sup>5</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.6.11

<sup>6</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.6.9

<sup>7</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.7.6


<sup>8</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.7.6

<sup>9</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.12.8

<sup>10</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.12.4

<sup>11</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.7.7.

<sup>12</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.9.2

	<b>PROCESO GESTIÓN CASSIMA</b>		<b>GCS-PO-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 2	Fecha: 14/04/2016	PAG. 3 DE 5

## 5. POLÍTICAS

- ❖ Cuando se detecte producto/servicio no conforme, se debe informar a la Coordinación CASSIMA y a la Gerencia General.
- ❖ Ante la generación de producto/servicio no conforme se deben definir las acciones correctivas teniendo en cuenta lo establecido en el “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas” (GCS-PO-07).
- ❖ Una vez se reciba un material, insumo, consumible o servicio defectuoso y que pueda afectar la calidad del producto/servicio ofrecido por System Integral Group SAS, debe ser reportado como un producto/servicio no conforme.
- ❖ Las quejas o reclamos procedentes presentados por algún cliente, debe ser analizado para identificar el producto/servicio no conforme, y dar el correspondiente tratamiento.
- ❖ Cuando un producto/servicio no conforme se vuelve reiterativo se requiere generar acción de mejora en “Acciones de mejora, correctivas y preventivas” (GCS-FO-25).


## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. IDENTIFICAR Y REPORTAR EL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

La identificación se puede presentar en cualquiera de los siguientes casos:


- ❖ En la recepción de materias, insumos o servicios.
- ❖ Durante la prestación de los servicios y la generación de productos.
- ❖ Al entregar los productos a un cliente.
- ❖ Al determinar la satisfacción del cliente ya sea por encuestas o por la recepción de una queja o reclamo.

El producto/servicio no conforme debe registrarse en “Acciones de mejora, correctivas y preventivas” (GCS-FO-25). Para la identificación se debe tener en cuenta el siguiente análisis:

	<b>PROCESO GESTIÓN CASSIMA</b>		<b>GCS-PO-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 2	Fecha: 14/04/2016	PAG. 4 DE 5

**Tabla 1. Detección de Producto/Servicio No Conforme para System Integral Group SAS**

PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITOS DEL CLIENTE DEFINIDOS EN
<b>Gestión Comercial</b>	<b>Definición de los requisitos del cliente</b>	Establecimiento los requisitos del cliente de acuerdo a sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisos</li> <li>• Claros</li> <li>• Alcanzables</li> <li>• Pertinentes</li> </ul>	Contrato
<b>Gestión Operación Líneas de Servicios</b>	<b>Entregable pactado</b>	Productos tangibles definidos con el cliente de acuerdo a lo esperado de la asesoría o consultoría.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuno</li> <li>• Pertinente</li> <li>• Preciso</li> <li>• Concordante con la realidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Actas de reunión</li> </ul>
	<b>Informes de resultados</b>	Documento que describe el desarrollo del proyecto y el avance en los resultados esperados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuno.</li> <li>• Preciso.</li> <li>• Veraz.</li> </ul>	
	<b>Servicio pactado</b>	Prestación de Servicios definidos con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuno.</li> <li>• Pertinente.</li> <li>• Preciso.</li> <li>• Concordante con la realidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Actas de reunión</li> </ul>
<b>Gestión Compras y Tesorería</b>	<b>Servicios ejecutados por terceros</b>	Desarrollo de actividades contractuales por parte de consultores externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuno</li> <li>• Pertinente</li> <li>• Veraz</li> <li>• Confiable</li> <li>• Claro</li> <li>• Preciso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Orden de Servicio</li> </ul>
	<b>Productos comprados</b>	Productos adquiridos en la organización para el desarrollo de sus actividades misionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuno</li> <li>• Correspondencia con las características esperadas según la solicitud</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de compra</li> </ul>
<b>Gestión Logística</b>	<b>Servicios ejecutados por terceros</b>	Servicios de alojamiento, alimentación, transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Cumplimiento de requisitos pactados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de Servicio</li> </ul>

	<b>PROCESO GESTIÓN CASSIMA</b>		<b>GCS-PO-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 2	Fecha: 14/04/2016	PAG. 5 DE 5

## **6.2.IMPLEMENTAR CORRECCIÓN**

Dependiendo el tipo de producto/servicio no conforme la Gerencia General designa el responsable para la aplicación de la corrección así como el tiempo para la ejecución.

## **6.3.TRATAR EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME**

El responsable del proceso en el cual se genere el producto/servicio no conforme, junto con la Coordinación CASSIMA, y cuando se requiera, con la Gerencia General, analizar las causas y definir las acciones correctivas y preventivas en “Acciones de mejora, correctivas y preventivas” (GCS-FO-25) y obedeciendo a lo definido en el “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas” (GCS-PO-07).

## **6.4.VERIFICAR CONFORMIDAD**

Verificar que el producto y/o servicio corregido tenga conformidad con los requisitos establecidos. Notificar a los interesados, el resultado de las acciones correctivas.

## **7. REGISTROS**

GCS-FO-25 Acciones de mejora, correctivas y preventivas.